



# IMPACTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA Y EL APRENDIZAJE

---

## Procesos de calidad sostenibles: factor clave para la innovación y mejora de las titulaciones

### Zaballa Pérez, Gloria

Universidad de Deusto  
Directora de la Unidad de Calidad  
Avenida de las Universidades 24, 48007 Bilbao España  
[utic@deusto.es](mailto:utic@deusto.es)

### Liñero landaluce, Izaskun

Universidad de Deusto  
Técnico de la Unidad de Calidad  
Avenida de las Universidades 24, 48007 Bilbao España  
[utic@deusto.es](mailto:utic@deusto.es)

- 1. RESUMEN:** En la Universidad de Deusto tenemos implantado un Sistema de Garantía Interna de Calidad que nos sirve como mecanismo para la evaluación institucional. En el marco de las Facultades, tenemos implantado un mapa de procesos cuyo despliegue nos permite conseguir asegurar la mejora continua y sostenible de nuestra Universidad, nuestros Centros y nuestras titulaciones. Asimismo, nos facilita el cumplimiento de las directrices europeas y ministeriales respecto a la oficialidad de las titulaciones.
- 2. ABSTRACT:** The University of Deusto has put an Internal Quality Assurance System in place which is used as an institutional assessment mechanism. A process map has been implemented within the framework of the faculties and can be deployed to ensure the continuous sustainable improvement of our University, its faculties and degree programmes. Furthermore, this facilitates compliance with European and ministerial guidelines concerning the official status of our degrees.
- 3. PALABRAS CLAVE:** Evaluación institucional, Titulaciones, Innovación y Mejora.

**KEYWORDS:** Institutional assessment, Degrees, Innovation and Improvement.



## IMPACTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA Y EL APRENDIZAJE

---

### 4. DESARROLLO:

#### a) Objetivos

En los últimos años, las Universidades Europeas han tenido que adaptar sus formas de trabajo a las directrices que marca el Espacio Europeo de Educación Superior.

En ese contexto Europeo, desde la Universidad de Deusto nos planteamos una serie de cuestiones importantes tales como ¿Cómo adaptar nuestros Títulos al Espacio Europeo de Educación Superior?, ¿Cómo podemos afrontar la gestión y mejora continua de nuestros Títulos de una manera eficiente y sostenible en el medio y largo plazo?

La comunicación que presentamos a continuación tiene como objetivo explicar la metodología, los mecanismos y los procesos que estamos implantando en la Universidad de Deusto para asegurar la mejora continua y sostenible de nuestras Facultades, nuestros Centros y nuestras Titulaciones.

#### b) Descripción del trabajo

Para poder cumplir con las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior, en la Universidad de Deusto tenemos implantado un Modelo de gestión que denominamos Sistema de Gestión de Calidad Global. Dicho sistema abarca todas las actividades y procesos que se desarrollan en nuestra universidad, así como todos los grupos de interés que forman parte de nuestra comunidad universitaria, tales como los estudiantes, los empleadores, los egresados, el personal docente, el personal investigador y el personal de administración y servicios. Tal y como está diseñado nuestro Sistema de Gestión de Calidad Global, cumple con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 para las Áreas Funcionales y Servicios y del programa AUDIT de Aneca en las Facultades y Centros, para las titulaciones de grado y posgrado de nuestra Universidad. Este Sistema de Gestión de Calidad Global se despliega en todos los Centros y Facultades y en las Áreas Funcionales y Servicios relacionados más directamente con nuestro principal grupo de interés que son los estudiantes.

En el ámbito de las Facultades y Centros lo que existe es un Sistema de Garantía Interna de Calidad, que permite aplicar la mejora continua a todos los procesos de dicho sistema.

Los procesos que constituyen nuestro sistema se agrupan en un mapa de procesos, tal y cómo se expone en la Figura 7.1. Mapa de procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

En el mapa de procesos citado se contemplan las tres categorías de procesos a través de las cuales llevamos a cabo nuestra gestión: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos soporte.



## IMPACTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA Y EL APRENDIZAJE

---

Uno de los procesos estratégicos fundamentales de nuestro Sistema de Garantía Interna de Calidad es el proceso denominado “Satisfacción de los grupos de interés”, a través del cual se recoge la información sobre las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Mediante dicho proceso, se establecen los mecanismos que necesitamos poner en marcha en nuestra universidad para conocer, analizar y evaluar el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés principales, respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas. De este modo, podemos ser capaces de recoger la información necesaria para aplicar la mejora continua a todas las actividades y procesos incluidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad. El proceso “Satisfacción de los grupos de interés”, permite recoger y analizar la información relativa entre otros aspectos, a la calidad de la enseñanza y el profesorado; a la calidad de las prácticas externas y la de los programas de movilidad; a la calidad de la inserción laboral de los graduados; a la satisfacción con la formación recibida y sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés. Para llevar a cabo la recogida de toda esta información se ponen en marcha varias modalidades de recogida de información tales como son las encuestas de medición de la satisfacción de los grupos de interés, los focus group y las reuniones con los representantes de los estudiantes.

En lo que se refiere a las encuestas de satisfacción, la Unidad de Calidad en colaboración con el responsable del Título realizan encuestas a medida, que permiten incrementar los porcentajes de participación en las mismas. Se tienen en cuenta aspectos tales como la modalidad de la encuesta (online o presencial), el momento más conveniente en el que realizar dicha encuesta, etc.

Asimismo, en nuestra Universidad contamos con otros dos procesos estratégicos esenciales que son los denominados “Análisis y mejora del Título” y “Análisis y mejora del Centro”.

El proceso “Análisis y mejora del Título” lo desarrolla la Comisión de cada Titulación. Este proceso consiste fundamentalmente en que la Comisión de Título lleva a cabo anualmente un análisis exhaustivo de los resultados del proceso estratégico denominado “Satisfacción de los grupos de interés” y del proceso soporte denominado “Atención a las alegaciones sugerencias y reclamaciones” (alegaciones realizadas por las agencias de calidad, las sugerencias y las reclamaciones realizadas por los grupos de interés de la universidad). Además la Comisión de Título analiza la información pública disponible, los resultados de la actividad docente, los resultados de los indicadores establecidos para todos nuestros procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, las acciones de mejora que se han puesto en marcha, los resultados de las tasas académicas obtenidas, los puntos débiles detectados sobre cualquier aspecto del Sistema de Garantía Interna de Calidad y toda la información que contiene el informe de seguimiento del Título del curso académico anterior.

En todo este proceso el Responsable del Título desempeña un papel fundamental convirtiéndose en la figura de gestor del Título.



## IMPACTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA Y EL APRENDIZAJE

---

Por lo tanto, a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en relación con la Titulación, la Comisión de dicho Título seguirá las pautas descritas en el proceso estratégico denominado “Acciones de Mejora” de nuestro Sistema de Garantía Interna de Calidad. De acuerdo a dicho proceso, la Comisión del Título deberá llevar a cabo un análisis riguroso de toda la información disponible, que le permita detectar las causas principales que han llevado a originar las debilidades surgidas en la Titulación en cuestión. Una vez detectadas las causas, la Comisión del Título deberá establecer todas aquellas acciones de mejora que considere más oportunas para solventar las debilidades identificadas y someter a dicha Titulación a un proceso periódico de mejora continua.

Cuando se finalizan los informes individuales de análisis y mejora de los Títulos, se procede a llevar a cabo el proceso estratégico denominado “Análisis y mejora del Centro”. Este proceso lo desarrolla la Junta de Facultad, que analiza la adecuación y eficacia de la política de calidad y de los objetivos fijados en base a la misma, los resultados del proceso seguimiento y mejora de los títulos del Centro y los informes de seguimiento de los Títulos del curso académico anterior.

Realizado el análisis de toda la información citada, la Junta de Facultad obtendrá como resultados las fortalezas del Centro, las debilidades del mismo y los resultados del proceso análisis y mejora de los títulos revisados y aprobados.

Cabe la posibilidad de que la Junta de Facultad considere oportuno definir acciones de mejora a nivel de Centro. Para ello, la Junta de Facultad seguirá el mismo procedimiento citado anteriormente para el caso de la Comisión del Título.

Por lo tanto, cada Título y cada Centro de nuestra universidad, define una serie de acciones para su mejora continua. Estas acciones se gestionan a través del proceso estratégico denominado “Acciones de mejora” En dicho proceso se planifica de manera detallada la implantación de las acciones de mejora, se lleva a cabo su ejecución por los responsables designados y en los plazos definidos y se hace su seguimiento hasta la evaluación de la eficacia de las acciones llevadas a cabo.

Para conseguir una gestión lo más eficaz y eficiente de toda la información obtenida, la Universidad de Deusto dispone de una herramienta informática para la gestión de todos los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Este apartado es vital para asegurarnos de que todas las partes implicadas en la mejora continua de todas las actividades y servicios de nuestra universidad, estén activas en el momento necesario y que las acciones de mejora definidas para resolver una deficiencia o propuesta de mejora no quedan sólo en buenas intenciones, sino que se planifican, se implantan y se lleva a cabo su seguimiento.

Los responsables de las titulaciones, en colaboración con el responsable de calidad del Centro y con el apoyo de los técnicos de la Unidad de Calidad de la universidad, son los encargados de



## IMPACTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA Y EL APRENDIZAJE

gestionar toda la información relacionada con las acciones de mejora definidas en todo este proceso. Cada acción de mejora se divide en varias tareas con plazos establecidos y que llegan a los distintos destinatarios responsables últimos de la ejecución de dichas acciones. El responsable de calidad del Centro puede en todo momento monitorizar el proceso íntegro a través de la aplicación, lo que le permite realizar un seguimiento continuo del desarrollo de las acciones de mejora en sus distintos grados de avance: planificación, ejecución y seguimiento. Al finalizar cada una de las acciones, el responsable de calidad del Centro junto con las personas que estime oportuno, se encarga de valorar la eficacia de las acciones y proceder a su cierre definitivo.

### c) Resultados y/o conclusiones

Por todo ello, podemos concluir que desde la Universidad de Deusto apostamos por definir, desarrollar y llevar a cabo metodologías y formas de trabajo que nos permitan gestionar nuestras titulaciones de manera sostenible.

En definitiva, nuestro principal propósito es incrementar el grado de satisfacción de todos los grupos de interés que forman parte de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta las necesidades y las expectativas de los mismos e implantar una cultura de mejora continua en la Institución, lo que incluye sus Titulaciones y sus Centros.

Para poder lograr nuestro propósito, consideramos prioritaria la implicación de todos los responsables de nuestras Titulaciones en el diseño, el análisis, la revisión y el seguimiento de los mismos, así como en la rendición de cuentas de los resultados obtenidos.

### 4.1. FIGURA O IMAGEN 1





## IMPACTOS DE LA INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA Y EL APRENDIZAJE

---

### 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Zaballa, G. y Liñero, I. (2014). La acreditación del SGIC según las directrices de AUDIT. XI Foro internacional sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior. Bilbao. ISBN: 978-84-697-1002-9

Zaballa, G. y Liñero, I. (2014). Procesos estratégicos para la mejora continua de nuestras titulaciones: “Análisis y mejora del Título” y “Análisis y mejora del Centro. XI Foro internacional sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior. Bilbao. ISBN: 978-84-697-1002-9

Zaballa, G. (2014). Herramientas y recursos para la gestión de la calidad. II Jornadas de las Unidades Técnicas de Calidad. UNIJES. Barcelona.

Zaballa, G. y Liñero, I. (2013). ¿Cómo implicamos a nuestros estudiantes en la mejora continua de nuestros títulos de máster? X Foro internacional sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior. Granada. ISBN-13: 978-84-697-0237-6